

平成22年5月31日

日本年金機構サービス推進部

No.20 (2010/5/21～2010/5/27受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年5月21日～平成22年5月27日受付分

お客様の声 把握方法別件 数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	2 件	337 件	22 件	0 件	41 件	0 件	402 件
	地方分	35 件	90 件	22 件	0 件	3 件	0 件	150 件
	合 計	37 件	427 件	44 件	0 件	44 件	0 件	552 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	142 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	410 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	年金を受取るために必要な加入期間が最低25年となっているが、年金を受取るための要件を撤廃し、自分が納付した期間と免除を受けた期間に応じて支払をするような年金制度に改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	自分の娘が、20歳8ヶ月で脳出血の後遺症による肢体不自由になり、障害基礎年金の請求をしたが、保険料の納付要件を満たしていないため不支給決定となった。納付要件について、今後柔軟な対応ができるように制度を改善して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	現在53歳の厚生年金保険加入者であるが、医者から癌を宣告され、数カ月しか生存できないと言われている。遺族年金の対象者もないので、亡くなってしまうと、保険料をずっと納めていても何の給付も受けられない。せめて、近いうちに亡くなることが分かっている者への一時金や亡くなる時まで保険料を免除出来るような制度に改正して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していないと聞いている。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	先日、妻が亡くなりました。58歳で加入期間が351月あり、払い込んだ保険料も852万円になりますが、何も支給されませんでした。受給資格のある人には、一定割合で一時金を遺族に支給すべきだと思います。死んだ人間に何も支給しない制度では、若者は年金離れをしてしまいます。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

6	国民年金保険料について、付加保険料付で口座振替をしている。今年度分の「国民年金保険料口座振替額通知書」が届いたが、振替額の総額のみが記載されているだけで、内訳が分からない。毎年保険料額も変わっているので、今後内訳も記載するようにしてほしい。	現在「国民年金保険料口座振替通知書」については、付加保険料が含まれていることがわかるように様式の見直しに取り組んでいます。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
10	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
11	健康保険・厚生年金保険適用関係書類の処理や国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～11に制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等を取りまとめて発表しています。

(照会先)

サービス推進部

お客様相談グループ長 高水 徹

お客様相談グループ 菊地 重人

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)